

Exemple ingénierie de formation

PROGRAMME DETAILLE

ACCUEIL TELEPHONIQUE :

MODULE 1 : L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Nous basons notre animation sur l'échange et l'apport de contenus en situation réelle

1/3 de contenu,
1/3 d'échanges,
1/3 de cas pratiques, d'exemples réels en situation

L'apport de contenu se fera à partir des échanges, des exemples de situations, de cas pratiques ou de mises en situation avec votre personnel. Nous nous appuierons également sur des vidéos, des cas pratiques

OBJECTIFS

Améliorer l'efficacité de l'[accueil téléphonique](#) par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement

Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur et de son contexte d'accueil

Valoriser l'image de qualité de SA société en réservant un accueil adapté et professionnel

LIVRABLE:

Remise d'un livrable personnalisé à la session et aux participants comprenant :

Des fiches mémo techniques,
Les outils et exemples développés,
Le plan de travail du stagiaire

DUREE :

En ½ journée – **2 jours ½**
Avec une pause de 10 minutes en inter session

TARIF HT :

Comme il s'agit d'une formation INTRA avec mise à disposition d'une salle par nos soins, prix forfaitaire de **2750,00 euros HT**, frais de préparation, animation et déplacement inclus

Pour 04 à 10 personnes maxi par session

Nous fournirons le Caméscope pour des enregistrements de posture

Nécessité de mettre à disposition un bureau avec téléphone. Dans la salle, nécessité d'avoir un téléphone avec hautparleur pour travailler les postures téléphoniques en action

PREMIERE DEMI JOURNEE

10 minutes

DESCRIPTIF DETAILLE

Phase 1. Présentation

- L'animateur se présente en quelques mots pour rentrer en contact avec le Groupe.
- Il présente et répond aux questions des participants
 - Objectif du Module,
 - Programme et résultats attendus,
 - Méthode de travail et pré requis
 - Logistique et horaires

30 minutes

Phase 2. Apprenants et QCM de démarrage formation

- Présentation des apprenants en binôme
 - QCM personnel sur ses compétences en accueil téléphonique pour identifier les connaissances de base des apprenants. Le QCM ne sera analysé qu'en fin de session avec le QCM de fin pour identifier les compétences acquises de chaque apprenant

1 heure 30

Phase 3. Harmoniser les pratiques internes liées à l'accueil téléphonique

- Le formateur profite du travail des apprenants pour :
 - Définir ce qu'est un bon message
 - Contenus,
 - Impacts
 - Pré requis
 - Formaliser en équipe le ou les messages d'accueil pour la Société Lestringuez

Travail en groupe de 2 à 3 avec rapporteur

Message actuellement utilisé pour l'accueil par les participants

Pratiques et habitudes : limites

Tour de table et discussion analyse

Apports de contenu et Echange avec le groupe

Notre formateur est un expert en Mutations Economiques, Conduite de changement et Développement commercial

Nous nous appuyerons sur les travaux des groupes avec échanges, discussions

Phase 4. Formaliser le processus d'accueil téléphonique

1 heure 30

Le formateur profite des travaux des Groupes pour clarifier le process ACCUEIL

- C'est quoi un process gestion d'appels ?
 - Ses finalités
 - Ses avantages
 - Ses limites
 - Son impact
 - Son efficience dans la gestion des appels

45 minutes de travaux pratiques avec échanges consultant formateur

45 minutes de restitution avec finalisation en équipe du Process

Mise en réflexion de groupe

Comment gérez-vous les appels ou les débordements ?

Comment sont filtrés les appels ?

Comment sont dispatchés les appels ?

Comment vérifie-t-on la bonne transmission des messages aux personnes concernées ?

Chaque groupe nomme un rapporteur qui présente les travaux de son groupe

Echanges et discussion sur les pratiques et leurs limites

Apports de contenu par le formateur et discussion

Phase 5. Bilan de la première ½ journée

20 minutes

- Bilan personnel en tour de table
 - Ce que j'ai aimé
 - Ce que j'ai moins aimé
 - Ce que j'ai retenu
 - Ce que je vais mettre en application

SECONDE DEMI -JOURNEE

DESCRIPTIF DETAILLE

20 minutes

Phase 1. Tour de table de démarrage

- Chaque participant exprime au groupe
 - Ce qu'il a retenu
 - Ce qu'il a déjà mis en place
 - Les premiers résultats obtenus

Tour de table – échange et discussion

Phase 2. Les fondamentaux de la communication téléphonique

1 heure 30

- L'importance du langage verbal ou comment adapter sa voix au téléphone
 - Le débit,
 - L'intonation,
 - Le rythme de sa voix
 - Le volume de sa voix
- Le vocabulaire et les expressions au téléphone
 - Le choix des mots
 - Le choix des phrases en langage téléphonique
- Focus sur le langage téléphonique

Exemples

Cas pratiques

Vidéos de situation en accueil téléphonique

Phase 3. La posture en communication téléphonique

1 heure 15

- L'importance DU non verbal s'entend au téléphone
 - Le placement du corps
 - L'importance du sourire,

- Etre dans une posture d'écoute et de disponibilité
 - Gestion des postures d'inconfort
 - Se mettre en situation de flexibilité
 - Entrer en relations positive

- Le vocabulaire et les expressions au téléphone
 - Le choix des mots
 - Le choix des phrases en langage téléphonique

 - Focus sur le langage téléphonique

Exemples

Cas pratiques

Vidéos de situation en accueil téléphonique

Phase 3. Bilan de la seconde ½ journée

20 minutes

- Bilan personnel en tour de table
 - Ce que j'ai aimé
 - Ce que j'ai moins aimé
 - Ce que j'ai retenu
 - Ce que je vais mettre en application

TROISIEME DEMI JOURNEE

DESCRIPTIF DETAILLE

20 minutes

Phase 1. Tour de table de démarrage

- Chaque participant exprime au groupe
 - Ce qu'il a retenu
 - Ce qu'il a déjà mis en place
 - Les premiers résultats obtenus

Tour de table – échange et discussion

Phase 2. Les étapes incontournables de l'accueil téléphonique

3 heures

- L'appel
 - Les informations à connaître en appels entrants
 - Sur l'entreprise,
 - Sur les personnes et leur place dans l'entreprise,
 - Les liaisons et le process gestion d'appels
 - La prise de note attendue
 - Le filtrage
 - La passation d'un bon message

- Savoir transmettre un message avec professionnalisme
 - Bien cerner son interlocuteur, son besoin, le degré d'urgence de l'appel
 - Identifier ce qui est urgent de ce qui ne l'est pas
 - Les techniques pour prendre un message complet, fiable,
 - La transmission du message aux personnes concernées
 - Outils,
 - Supports,
 - Délais
 - Les outils et supports de traçabilité des messages

- Savoir gérer les doublons, les temps d'attente ou comment reprendre une conversation

- Le déroulement d'un appel entrant
 - L'accueil et le message de présentation,
 - Identifier la demande de l'interlocuteur
 - Savoir guider et filtrer
 - Les techniques d'écoute active,
 - Le questionnement
 - La reformulation,
 - La prise de note intelligente,
 - Savoir conclure ou dispatché la personne

Exemples

Cas pratiques

Vidéos de situation en
accueil téléphonique

Echanges et discussion

Apports de contenu par le
formateur et discussion

- L'appel sortant

- Savoir transmettre un message avec professionnalisme
- Bien cerner son interlocuteur, son besoin, avant de transmettre l'appel
- Entrer dans une relation Clients Fournisseurs par une bonne connaissance de la demande de son client interne
- Savoir poser les bonnes questions pour un bon appel sortant
- Les outils et supports de traçabilité des messages

- Le déroulement d'un appel sortant
- L'accueil et le message de présentation,
- Communiquer la demande de l'interlocuteur
- Savoir guider et transmettre l'appel

Exemples

Cas pratiques

Vidéos de situation en
accueil téléphonique

Echanges et discussion

Apports de contenu par le

Phase 3 : Bilan de la troisième ½ journée

- Bilan personnel en tour de table
 - Ce que j'ai aimé
 - Ce que j'ai moins aimé
 - Ce que j'ai retenu
 - Ce que je vais mettre en application



45 minutes

QUATRIEME ET CINQUIEME DEMI JOURNEES

DESCRIPTIF DETAILLE

20 minutes

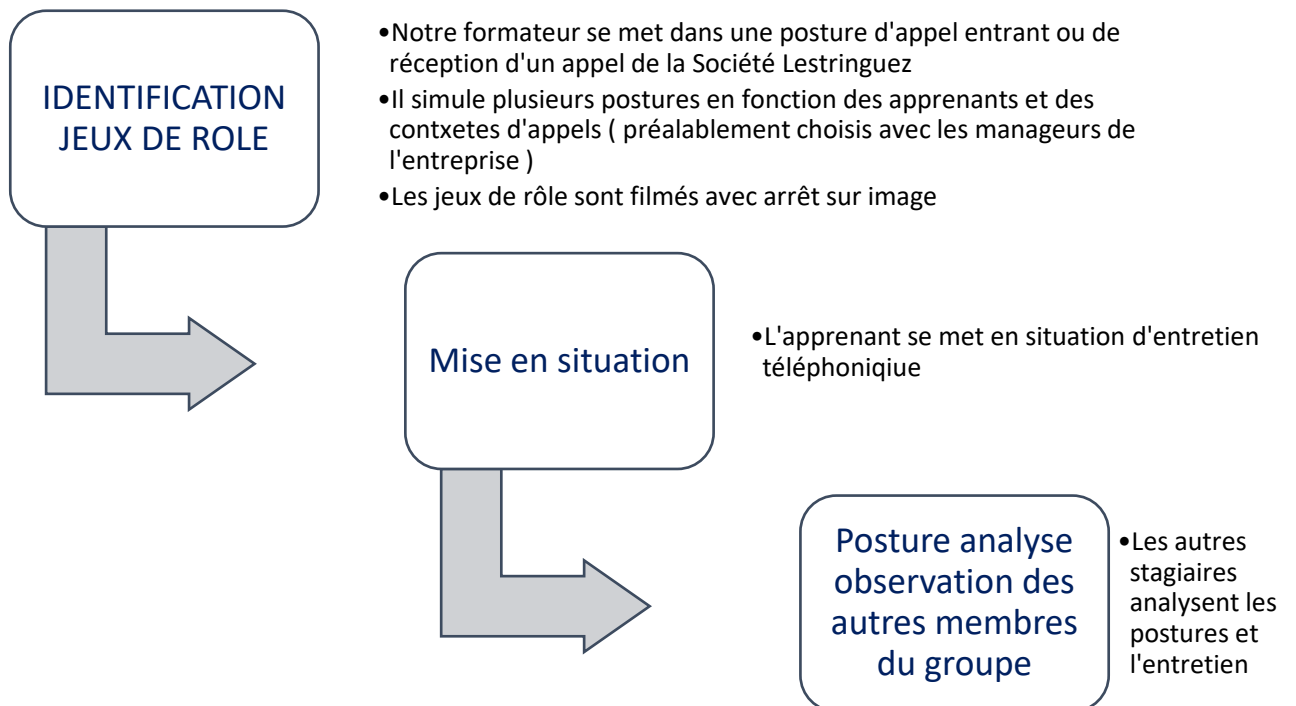
Phase 1. Tour de table de démarrage

- Chaque participant exprime au groupe
 - Ce qu'il a retenu
 - Ce qu'il a déjà mis en place
 - Les premiers résultats obtenus

Tour de table – échange et discussion

Phase 2. Mise en situation autour de l'accueil téléphonique

5 heures





Retour sur image en synoptique



Analyse Posture,
Techniques d'entretien
utilisées



Apports de contenus et
de conseil pour bien
réaliser son entretien



Phase 3. QCM de fin de Module

30 minutes

Avec Feed Back par rapport au QCM de démarrage de Module

Evaluation des acquis

Retour d'expérience des participants

Phase 4 : Bilan de la session

45 minutes

- Bilan personnel en tour de table
 - Ce que j'ai aimé
 - Ce que j'ai moins aimé
 - Ce que j'ai retenu
 - Ce que je vais mettre en application

Avec questionnaire de satisfaction et plan de Travail personnel

Débriefing Satisfaction et Plan de Travail personnel

Les questionnaires avec Plan d'Action Personnel sont remis au Responsable des Ressources Humaines avec une Synthèse sous 08 jours de la fin de Session